

ABSTRAK

Dari 10 responden yang pernah datang ke praktik pribadi Drg.Sherly Eriza, di jln. Rungkut Menanggal Harapan Surabaya pada bulan januari, 6 responden mengatakan kurang puas dikarenakan alat yang kurang lengkap dan pelayanan yang kurang memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik pribadi drg.Sherly Eriza, Rungkut Menanggal Harapan Surabaya.

Desain penelitian ini adalah *deskriptif*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yg berkunjung pada bulan Maret sebesar 25 responden, besar sampel adalah 25 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *total sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan analisis deskriptif dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (64%) responden puas, hampir setengahnya (36%) tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dalam kategori puas. Namun hampir setengahnya dalam kategori tidak puas. Hal ini perlu di perhatikan oleh pihak klinik untuk lebih terampil dalam melakukan pekerjaannya sehingga akan berdampak memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang dilayani yang pada akhirnya meningkatkan kualitas tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan